

Wejść na drogę cyfrowej zmiany 7 kroków do sukcesu

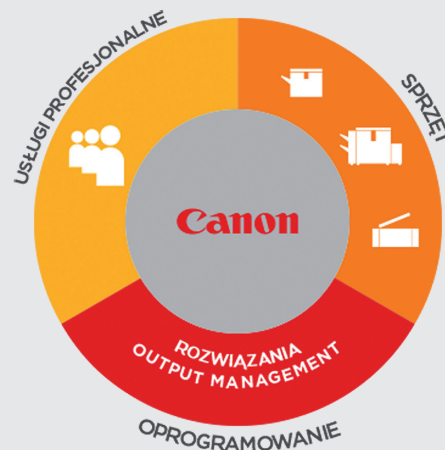
Canon

CANON FOR BUSINESS

Cyfrowa transformacja dzieje się tu i teraz, dotykając kluczowych procesów zarządzania przedsiębiorstwem.

Z badania „Office of the Future” firmy Canon wynika, że już blisko co trzecie przedsiębiorstwo (27 proc.) planuje w najbliższym roku zwiększenie nakładów na zaawansowane systemy do cyfrowego przetwarzania dokumentów. I choć nie ulega wątpliwości, że technologie oraz usługi skanowania i zarządzania dokumentami są w stanie z powodzeniem wyeliminować problemy związane z obsługą papierowych dokumentów, polskie firmy wciąż nie wykorzystują dostatecznie tej szansy. A jest o co walczyć – automatyzacja procesów to obszar generujący największy zwrot z inwestycji.

Jak zatem poradzić sobie z wyzwaniami związanymi z przetwarzaniem dużej liczby dokumentów, jak zoptymalizować i zautomatyzować przepływ pracy? Wreszcie, jakie kroki należy wykonać, aby uzyskać maksymalny zwrot z inwestycji (ROI)? Prezentujemy siedem kroków, które pozwolą Twojej firmie wejść na drogę cyfrowej zmiany.



#1. Przeprowadź analizę

Pierwszym krokiem jest analiza obecnej sytuacji i zdefiniowanie słabych obszarów przedsiębiorstwa, które hamują rozwój biznesowy. Poprzez automatyzację i standaryzację procesów można rozwiązać wiele problemów, takich jak:

- Wysokie koszty i współczynniki błędów ze względu na nieefektywność pracowników i procesów manualnych.
- Duplikaty lub opóźnienia w płatnościach lub zagubione faktury.
- Ponoszenie kosztów za nieotrzymane towary i usługi.
- Wysoki współczynnik starzenia się faktur i słaby przepływ gotówki.
- Kary za brak właściwej dokumentacji o pracownikach.
- Brak możliwości szybkiego znalezienia dokumentów w trakcie audytu.
- Długi lub chaotyczny proces wdrażania nowych pracowników lub obsługi nowych Klientów.
- Niski poziom obsługi klienta.

Czy któreś z tych zagadnień brzmi znajomo? Jeśli tak, oznacza to, że w Twojej organizacji prawdopodobnie istnieje potrzeba optymalizacji ważnej części biznesu.

#2. Poznaj regulacje wewnętrzne i zewnętrzne

Jednym z najważniejszych etapów automatyzacji procesów biznesowych jest zrozumienie zasad zaangażowania, stosowanie obowiązujących norm prawnych, a także spełnianie wymogów dotyczących przechowywania dokumentów. Ten ład w każdej organizacji jest wypadkową wewnętrznej polityki korporacyjnej, zewnętrznych regulacji branżowych oraz przepisów prawa. Ważne jest, aby zdawać sobie sprawę z istnienia tych uwarunkowań i ich wpływu na obsługę dokumentów, które odgrywają istotną rolę w kluczowych dla organizacji procesach.



#3. Przyjrzyj się procesom w swojej firmie

Ważnym krokiem jest udokumentowanie aktualnego stanu. Należy odpowiedzieć sobie na pytania:

- Jakie dokumenty muszą być przetwarzane?
- Skąd pochodzą i w jakim są formacie (papier, fax, e-mail, PDF)?
- Kto musi być zaangażowany w ich przetwarzanie?
- W jaki sposób przepisy i regulacje wpływają na cały proces i w jaki sposób można go usprawnić?
- Jakie są wyjątki i jak powinny być obsługiwane?

Wgląd w istniejące procesy i rozłożenie ich na czynniki pierwsze pozwala uzyskać pełen obraz sytuacji i określić źródła nieefektywności, przeszkód i problemów. Dzięki tej wiedzy można przystąpić do przeprojektowania procesów, koncentrując się na osiągnięciu przyjętego celu automatyzacji.

Najłatwiej rozrysować wszystko na kartce albo przedstawić w postaci schematu blokowego. Można również wykorzystać narzędzia takie jak np. MS Visio lub nawet MS Word.

#4. Bądź SMART przy określeniu celów

Po zidentyfikowaniu krytycznych problemów biznesowych, musimy sobie określić główne cele działań doskonalących proces. Definiując kluczowe kierunki, warto być zarówno odważnym, jak i SMART. Należy pamiętać, że cele powinny być:

- Skonkretyzowane (Specific) – ich zrozumienie nie powinno stanowić kłopotu, sformułowanie celu powinno być jednoznaczne i niepozostawiające miejsca na luźną interpretację.
- Mierzalne (Measurable) – dające się wyrazić liczbowo/procentowo, tak aby na końcu można było określić stopień realizacji celu.
- Osiągalne (Achievable) – cele zbyt ambitne podkopują wiarę w ich osiągnięcie i tym samym motywację do ich realizacji.
- Realne (Realistic) – cele powinny być ważnym krokiem naprzód, jednocześnie muszą stanowić określoną wartość dla tego, kto będzie je realizował.
- Określone w czasie (Time-bound) – cele powinny mieć dokładnie określony horyzont czasowy, w jakim zamierzamy je osiągnąć.

#5. Znajdź odpowiedniego partnera biznesowego

Kluczowym czynnikiem determinującym podjęcie decyzji o wdrożeniu systemu czy skorzystaniu z usług jest znalezienie odpowiedniego partnera technologicznego, który zapewni odpowiedni know-how i profesjonalne narzędzia wspierające rozwój biznesu. Odpowiedni partner powinien spełniać kilka kryteriów:

- Potrafić obiektywnie ocenić sytuację organizacji.
- Mieć duże doświadczenie w optymalizacji procesów biznesowych i rozwiązywaniu krytycznych problemów w obszarze Twojej działalności.
- Być w stanie dopasować odpowiednie rozwiązania, rozumiejąc konkretne potrzeby organizacji.
- Potrafić wykazać wartość – w kontekście konkretnych korzyści dla organizacji – każdego elementu proponowanego rozwiązania.

Takim partnerem w obszarze zarządzania dokumentami i procesami jest firma Canon, która oferuje zarówno usługi konsultingowe, jak i pełen wachlarz dedykowanych rozwiązań dla biznesu.

#6. Przeprowadź testy i zdefiniuj tzw. quick wins (szybkie zwycięstwa/wygrane)

Po zidentyfikowaniu najlepszego rozwiązania do automatyzacji przepływu pracy, jego implementacja znajdzie się po stronie partnera/dostawcy. Na wczesnym etapie wdrażania nowych rozwiązań należy skoncentrować się na działaniach, które przyniosą natychmiastowe i widoczne efekty [tzw. quick wins]. Niezwykle ważny jest też nadzór nad zakończeniem poszczególnych etapów na czas.

Warto również pomyśleć o przeprowadzeniu testów, które pozwolą wprowadzić konieczne usprawnienia zanim proces zacznie oficjalnie obowiązywać.

Dzięki temu łatwiej o pozytywny odbiór zmian przez użytkowników. Rozpisanie całego procesu pozwala na rzetelną dokumentację projektu i wskazanie obszarów poprawy, a przy tym stanowi dużą pomoc w szkoleniu pracowników i objaśnianiu im sensu przeprowadzonych działań.

#7. Kawałek po kawałku

– Jak zjeść słonia? – Nie dam rady!
– Jak się do tego zabrać? – Jest za duży!”.

Często tak właśnie – jako gigantyczne słonie – jawią nam się duże zmiany w organizacji. To samo dotyczy automatyzacji procesów biznesowych. Na początku warto uruchomić projekt obejmujący optymalizację jednego wybranego obszaru przetwarzania dokumentów (np. przetwarzania faktur), a następnie zaprojektować, wdrożyć i przetestować go z powodzeniem przy wsparciu sprawdzonego partnera biznesowego, takiego jak Canon. Bardzo ważna przy tym jest akceptacja nowego systemu przez pracowników, bowiem doświadczenie użytkownika, czytaj – feedback zespołu potrafi być języczkiem u wagi dla powodzenia całego procesu.

